

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat pemilik dana dan dapat menyalurkan dana yang dihimpun kepada masyarakat yang memerlukan dana. Yang dimaksud masyarakat tidak hanya individu saja melainkan juga badan usaha. Bank melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan transaksi keuangan dalam sehari-hari baik transaksi kecil maupun transaksi besar.

Di Indonesia terdapat berbagai jenis bank, yaitu dari pemerintah dan pihak-pihak swasta. Bank swasta dihadirkan oleh pihak dari dalam negeri maupun luar negeri. Masing-masing bank memiliki fungsi yang sama namun memiliki prioritas berbeda dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya banyak bank tersebut memberikan variasi pilihan bagi pihak-pihak yang ingin menabung maupun melakukan transaksi keuangan lainnya. Tidak hanya sekedar bisa menabung saja, namun masih banyak layanan yang tersedia di bank, misalkan melalui bank pun masyarakat bisa melakukan investasi. Bentuk investasi di bank bisa dilakukan melalui deposito yang dapat memberikan bunga lebih besar dibandingkan tabungan biasa.

Selain investasi, masyarakat pun bisa melakukan kredit melalui bank. Bank menyediakan berbagai produk perkreditan, mulai dari perkreditan rumah yang disebut KPR (Kredit Pemilikan Rumah), Kredit Tanpa Agunan (KTA),

hingga Kredit Pemilikan Kendaraan. Produk-produk pinjaman ini sangat membantu masyarakat yang membutuhkan pinjaman untuk kebutuhannya. Tidak hanya itu saja, bahkan saat ini sudah ada bank yang menyediakan pinjaman untuk biaya pendidikan dan juga usaha.

Selain itu, bank juga dapat membantu transaksi keuangan di dalam negeri maupun luar negeri. Di Indonesia, bank menyediakan berbagai produk pelayanan terkait keuangan seperti transfer uang, kartu debit, kartu kredit, ATM (Anjungan Tunai Mandiri), Deposito, Giro dan lain-lain. Bank juga melayani transaksi ke atau di luar negeri, seperti transfer uang ke luar negeri, penukaran mata uang asing, dan transaksi ATM di luar negeri. Orang-orang Indonesia yang sedang berada di luar negeri sangat terbantu dengan layanan global ATM yang bisa dipakai untuk transaksi di luar negeri.

Dengan meluasnya peranan bank di masyarakat telah membantu banyak orang dalam melakukan transaksi-transaksi keuangan. Dibalik itu, terdapat orang-orang dalam bank yang memiliki tugas untuk mengatur operasi bank di seluruh Indonesia. Setiap bank besar juga memiliki struktur organisasi yang besar, yang mengatur seluruh tugas pengoperasian bank. Bank-bank besar berpusat di kota besar dan memiliki kantor-kantor cabang tersebar di daerah-daerah Indonesia. Kantor cabang bank memiliki peranan besar dalam melayani tiap masyarakat di daerah-daerah yang bukan kota besar.

Di kantor pusat bank tidak hanya ada satu pimpinan (direktur) tetapi terdapat beberapa pimpinan (direktur) namun juga ada satu direktur utama yang memimpin para direktur tersebut. Mereka termasuk dalam Dewan Direksi yang

berperan sebagai pengurus bank. Terdapat juga Dewan Komisaris yang berperan penting mengawasi kinerja Dewan Direksi tersebut. Sedangkan pimpinan tertinggi yang memegang kekuasaan dan wewenang dalam bank adalah Rapat Pemegang Saham (RUPS). Dalam RUPS, para pemegang saham mengambil keputusan penting untuk operasi bank berkaitan dengan modal yang ditanam untuk kepentingan usaha bank dalam jangka panjang. RUPS, Dewan Komisaris, dan Dewan Direksi adalah jabatan tertinggi dalam bank yang mengatur jalannya operasi keseluruhan bank dan cabang-cabangnya.

Sedangkan dalam tiap kantor cabang juga terdapat struktur organisasi kantor cabang namun tidak berdiri sendiri dan masih terkait struktur organisasi kantor pusat. Dalam tiap kantor cabang dipimpin oleh kepala kantor cabang (*Sub Branch Head*) yang termasuk dalam manajemen bank. Lalu terdapat *Teller*, *Customer Service*, *Loan Unit*, *Operational Unit* dibawahnya yang bertugas dalam melayani masyarakat yang berkepentingan di kantor cabang tersebut.

Teller, *Customer Service*, *Loan Unit* berada dalam tugas *Front Office* yaitu bagian dalam bank yang bertugas langsung dalam melayani nasabah bank. *Teller* melayani nasabah bank yang ingin bertransaksi keuangan seperti setor tunai, transfer uang, dan lain-lain. *Customer Service* bertugas melayani nasabah yang ingin memiliki produk bank seperti membuat ATM, kartu kredit, kartu debit, giro, deposito dan produk lain. *Loan Unit* bertugas melayani nasabah yang ingin mendapat pinjaman bank. Sedangkan *Operational Unit* bertugas dalam *Back Office* yang mengurus administrasi transaksi bank yang tidak berhadapan

langsung dengan nasabah bank. Seperti kas bank, pengoperasian ATM, dan segala hal menunjang operasi bank.

Dalam pengoperasian bank, pekerjaan antar unit baik dari *Front Office* maupun *Back Office* memiliki keterkaitan satu- sama lain. Semua kinerja unit pada dasarnya bersumber dari nasabah dan bank itu sendiri, sehingga seringkali juga terjadi permasalahan terkait operasional bank. Dalam menjalankan semua pekerjaan pun dibutuhkan komunikasi yang baik. Dan ketika berkomunikasi seringkali terjadi hambatan atau gangguan. Sehingga menyebabkan masalah yang berkelanjutan serta menghambat pekerjaan yang lain. Diatas semua itu pun terdapat pengawasan dari manajer bank juga yang akan ikut andil dalam mengatasi masalah bersama karyawan lain.

Komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis (Stoner, Freeman, dan Gilbert, 1995). Komunikasi internal perusahaan yang sangat buruk sering menimbulkan konflik dan kesalahpahaman. Komunikasi yang buruk memiliki konsekuensi bisnis nyata. Dalam sebuah survei penelitian terdahulu oleh perusahaan pelatihan Fierce Inc, 86% responden menyalahkan kurangnya kolaborasi atau komunikasi yang tidak efektif menyebabkan kegagalan perusahaan.

Berdasarkan data yang dimuat di *Annual Report Bank BTN 2018* , Perseroan telah memiliki 6.090 jaringan yang terdiri dari 6 jaringan Kantor Wilayah, 76 jaringan Kantor Cabang, 304 jaringan Kantor Cabang Pembantu, 469 jaringan Kantor Kas, 3 jaringan Kantor Layanan setara KCP, 2,948 jaringan

Kantor Layanan setara Kantor Kas, 48 jaringan Payment Point, 80 jaringan Kantor Syariah, 13 jaringan *Payment Point* Syariah, 43 jaringan Kantor *Priority*, 2.126 ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dan terhubung dengan 2.951 jaringan Kantor Pos serta 23 mobil kas keliling tersebar di seluruh Indonesia. Jumlah pegawai di tahun 2018 meningkat 14% dari 10.245 orang menjadi 11.810 orang. Jumlah Penyaluran Kredit Konsumer meningkat pesat sebanyak 109,57% dari 44.188 menjadi 92.605.237 (Rp Miliar). Hal ini menunjukkan produktivitas karyawan yang terus meningkat bersamaan juga dengan meningkatnya jumlah karyawan. Penulis meyakini bahwa komunikasi internal yang diterapkan di lingkungan kerja Bank BTN terutama di Kantor Cabang Pembantu Unair berpengaruh dan mendukung meningkatnya produktivitas karyawan. Penulisan juga melakukan pengamatan tentang kendala pada penerapan komunikasi internal di perusahaan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang diambil adalah “Bagaimana penerapan komunikasi internal saat manajer memberikan tugas dan pelaksanaan dari karyawan di lingkungan kerja Bank BTN KCP Unair?”.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi internal karyawan yang terjadi di Bank BTN KCP Unair.

1.4 Manfaat

Manfaat penulisan Tugas Akhir tentang Penerapan Komunikasi Internal Karyawan di Bank BTN KCP Unair yaitu sebagai berikut:

1. Bagi penulis:

Memperluas wawasan pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan untuk diterapkan langsung ke dunia kerja.

2. Bagi Universitas Airlangga:

Sebagai tambahan referensi atau koleksi Tugas Akhir untuk mahasiswa Universitas Airlangga

3. Bagi Bank Tabungan Negara KCP Unair

Sebagai bentuk peran dan kontribusi positif kepada masyarakat dan mahasiswa serta bahan evaluasi bagi karyawan.

4. Bagi pembaca:

Sebagai bahan referensi untuk penulisan Tugas Akhir dan pengetahuan tambahan mengenai topik yang dibahas.

1.5 Metode Penelitian

Menurut Moleong (2007), hakikat penelitian adalah usaha untuk mengejar kebenaran dilakukan filsuf, peneliti, maupun melalui praktisi melalui model-model tertentu. Metode penelitian adalah sebuah cara ilmiah untuk mendapatkan dan mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Salah satu jenis metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk

kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

1). Metode Wawancara (*Interview*)

Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan tanya jawab / *interview* secara langsung dengan karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut dan dengan data yang diperlukan agar lebih jelas. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

Dalam penelitian ini metode wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, sehingga pertanyaan yang diajukan pun menggunakan bahasa yang santai dan berupa poin-poin pokok yang akan ditanyakan, antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan komunikasi internal di Bank BTN KCP Unair?
2. Apa saja kendala dalam penerapan komunikasi internal tersebut?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala yang terjadi saat penerapan komunikasi internal tersebut?

Wawancara dilakukan dengan narasumber:

1. Narasumber pertama:

Nama: Fakhrol Razi

Jabatan: Manajer/Kepala Kantor Cabang Unair

Lama bekerja: 2 tahun

Alasan: Merupakan manajer yang memiliki wewenang dan tanggung jawab terhadap kinerja karyawan

2. Narasumber kedua:

Nama: Anindi Siti Namirah

Jabatan: Staf Operasional

Lama bekerja: 1 tahun

Alasan: Merupakan staf Operasional yang pekerjaannya sangat berkaitan erat dengan kinerja karyawan lainnya

2). Metode Pengamatan (*Observation*)

Metode ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di perusahaan yang bersangkutan, tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang benar dan akurat, sehingga dapat mengetahui bagaimana Penerapan Komunikasi Internal Karyawan di Bank BTN KCP Unair.

3). Studi Pustaka (*Study library*)

Metode ini merupakan suatu metode pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dan disesuaikan dengan pengamatan dengan cara membandingkan dan menyesuaikan antara teori dengan praktik atau dapat juga dilakukan dengan pengumpulan data yang dapat diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan dengan memanfaatkan buku-buku yang ada.

5). Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dan disesuaikan dengan pengamatan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) bab yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai Penerapan Komunikasi Internal Karyawan di Bank BTN KCP Unair yang saat ini menjadi alasan peneliti dalam pengambilan topik dan judul penelitian yang kemudian dijelaskan dalam latar belakang. Lalu mencantumkan konsep-konsep dasar yang menjadi pedoman dalam pembahasan penelitian ini, meliputi teori yang mendukung pemahaman tentang judul yang dipilih. Berdasarkan uraian fenomena tersebut peneliti merumuskan masalah apa saja yang menarik untuk di kaji kembali. Selain itu peneliti juga menjelaskan manfaat yang diperoleh, tujuan melakukan penelitian tersebut, dan metode penelitian yang digunakan antara lain jenis dan sumber data. Pada sub-bab terakhir terdapat sistematika penulisan yang menjelaskan proses penelitian ini dibuat.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori dan informasi terkait mengenai topik yang diambil berdasarkan pada buku atau literatur serta jurnal

baik lokal maupun internasional. Kutipan dalam penulisan tinjauan pustaka akan disertai dengan sumber penulisan seperti nama pengarang dan tahun penerbitan.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menguraikan gambaran umum subyek dan obyek penelitian. Selanjutnya dijelaskan bagaimana hasil yang didapatkan setelah melakukan penelitian atau pengamatan tentang bagaimana Penerapan Komunikasi Internal Karyawan di Bank BTN KCP Unair. Pada bab ini peneliti juga menguraikan pembahasan mengenai hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dalam penyusunan tugas akhir yang berisi kesimpulan hasil penelitian/pengamatan, dan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya. Saran yang diberikan penulis akan terbatas pada saran penelitian selanjutnya.